

# Costruiamo case della comunità ...digitale



## Linee guida

per orientare un'azione permanente di  
accompagnamento, formazione e supporto  
degli over65 ai servizi digitali sanitari

## Costruiamo Case della Comunità... digitale: il percorso

“Costruiamo Case della Comunità ... digitale” è un percorso partecipativo che ha coinvolto attorno alle Case della Salute cittadine, gruppi di attori sensibili al tema della formazione digitale dei più anziani, per analizzare in maniera condivisa le necessità su questo fronte ed immaginare soluzioni collaborative per affrontarle e azioni permanenti di formazione e supporto digitale rivolte agli over65, con particolare riferimento all'accesso ai servizi sanitari digitali e alla telemedicina.

Con il percorso si è inteso avviare un'azione trasversale che ha coinvolto l'Azienda USL e in parte i Quartieri cittadini nella definizione partecipata di politiche riguardanti il digital divide, la democrazia di accesso ai servizi ed anche la qualità delle cure dei più anziani e la costruzione di comunità capaci di supporto in questo ambito anche in riferimento alle solitudini che si sono acuite in questi ultimi due anni. Il percorso, dunque, attraverso il pretesto della formazione e del supporto digitale, ha lavorato in parallelo per costruire una rete di relazioni in risposta alle fragilità e alle solitudini di questa fascia di popolazione.

Si tratta di un'azione di partecipazione e civic engagement che ha lavorato ad esplorare in maniera leggera la dimensione di “comunità” che sta attorno alle Case della Salute anche auspicata dal PNRR: le azioni e i progetti pilota che sono nati sono stati infatti realizzati grazie all'azione e alle energie della rete di soggetti che, facilitate dall'Azienda USL, sono state coinvolte nelle quattro Case della Salute della città di Bologna.

“Costruiamo Case della Comunità ... digitale” è un percorso promosso dall'Università Verde di Bologna APS – Centro Antartide insieme all' Azienda USL di Bologna, ente titolare del percorso, e che è stato finanziato dalla Regione Emilia-Romagna nell'ambito del Bando Partecipazione 2021 ai sensi della LR 15/2018 – Delibera N. 1769 del 02/11/2021, ambito tematico: Politiche per sostenere la trasformazione/transizione digitale.

Il percorso partecipativo ha voluto in questo senso attivare e mettere in rete con l'Azienda USL i soggetti del territorio per arrivare a realizzare azioni condivise ed evitando di porsi come contesto dove raccogliere un elenco di desiderata o di criticità la cui risoluzione spetti poi esclusivamente all'Azienda.

### **Il contesto di intervento**

L'utilizzo dello SPID per accedere al FSE, la progressiva eliminazione della ricezione del codice OTP via SMS, o anche semplicemente la necessità di avere un indirizzo email per ricevere l'esito delle prenotazioni telefoniche di visite e prestazioni, servizi digitali che generalmente semplificano la vita ai cittadini, rappresentano un elemento che genera insicurezza per chi ha qualche anno in più sulle spalle. Al contempo però è strategico abilitare ai servizi digitali la fascia della popolazione che accede in maniera sensibilmente più frequente ai servizi sanitari (prenotazioni, prestazioni, diagnostica) anche ampliando lo sguardo alla telemedicina. Il divario digitale, che ha visto una forte accelerazione durante la pandemia a causa della maggiore importanza acquisita da alcuni canali e servizi digitali, ha colpito tutte le classi di età ma è probabile che le maggiori difficoltà di inserimento in questa nuova esperienza di cittadinanza digitale si siano registrate nella popolazione anziana, identificata in modo convenzionale con le

persone in età superiore a 65 anni. Esistono molte esperienze virtuose di formazione (si pensi a Pane e Internet della Regione ER), ma i percorsi formativi in questo ambito rischiano di non essere sufficienti a colmare il digital divide generazionale, che in questo periodo ha a che fare anche con una privazione di socialità oltre che con il mancato accesso a determinati servizi digitali. Per questo occorre attivare ed alimentare una rete più ampia di supporto digitale capace di mettere in condizione gli Over65 di apprendere facendo pratica, ma soprattutto che dia la possibilità di trovare un accompagnamento ed un affiancamento nei luoghi del quotidiano: queste ultime in particolare possono rappresentare anche occasioni di socialità e nascita di reti a contrasto di solitudini e fragilità anche a prescindere dal pretesto del digitale. In questo senso la risposta da co-costruire, da un lato, risponde a bisogni urgenti che fanno capo alle difficoltà di accesso ai servizi sanitari digitali e all'uso di applicativi informatici, dall'altro, e di conseguenza, gestisce le delicate situazioni di fragilità e solitudine che di per sé autoalimentano dinamiche di esclusione e intaccano la possibilità di avere strumenti efficaci per collocarsi nella complessità digitale che sempre più caratterizza i servizi sanitari.

## **Il percorso**

Costruiamo Case della Comunità ... digitale è stato avviato nel mese di febbraio 2022: tra il mese di marzo e maggio sono partiti quattro percorsi partecipativi che hanno coinvolto in parallelo le quattro Case della Salute cittadine: Porto – Saragozza, Navile, Max Chersich San Donato-San Vitale e Borgo Reno. I soggetti individuati per ciascuno di questi territori sono stati chiamati, prima, a costruire una definizione condivisa del quadro dei bisogni, delle necessità e delle opportunità già esistenti in ambito di accesso degli over 65 ai servizi digitali sanitari e non solo in ciascun territorio, e poi a individuare priorità territoriali per passare infine alla realizzazione di azioni sperimentali da mettere in campo.

La fase centrale del percorso ha previsto la co-progettazione e la messa in campo delle azioni sperimentali di accompagnamento digitale nei quattro territori, individuando spazi e contesti dentro e fuori dalle Case della Salute, con il protagonismo della comunità ed altri soggetti del territorio ed il monitoraggio della loro efficacia (in itinere e a conclusione) dal punto di vista digitale e sociale.

Al Tavolo di Negoziazione del percorso partecipano il Quartiere Porto Saragozza, Lepida SPA, Spi CGIL Bologna, il Centro Sociale Due Agosto 1980 APS, la Start – UP Voloo Bologna, gli Informatici Senza Frontiere APS, AIAS Bologna Onlus, il CCM dell'Azienda USL di Bologna e del Distretto di Bologna, Auser Bologna, Uilp Bologna, Ancescao Bologna, l'Ufficio Scolastico Territoriale. Fanno parte del Comitato di Garanzia del progetto Luca Caterino, Federsanità Anci Toscana, esperto in materia di partecipazione in ambito sanitario, Antonella Di Pietro, consigliera del Comune di Bologna e referente per la Quinta Commissione Consiliare attiva sul tema della transizione digitale over65, la professoressa Amelia Compagni, Università Bocconi, esperta in materia di politiche e gestione dell'innovazione in sanità e Cristina Malvi, collaboratrice dell'Azienda USL sui progetti di alfabetizzazione digitale degli over 65.

A conclusione del progetto, accanto alle azioni sperimentali co-progettate e realizzate, il Tavolo di Negoziazione ha definito un set di linee guida utili a orientare un'azione permanente di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 ai servizi digitali sanitari.

# Linee guida

Le linee guida descritte sono considerate parte essenziale nell'orientare l'organizzazione di risposte efficaci ai bisogni rilevati e rappresentano per questa ragione una risorsa strumentale che potrà essere utile impiegare nelle future progettazioni di azioni di supporto e facilitazione digitale. I diversi fattori sotto indicati sono emersi durante le discussioni con i partecipanti al TDN, nel confronto con i soggetti portatori di interesse sul territorio, dei quali si è raccolta la preziosa testimonianza, e attraverso l'esperienza diretta nello svolgimento delle attività di supporto alla popolazione over65 sul fronte del digitale. Questo set di linee-guida potrà essere soggetto di successivi aggiornamenti anche a partire dallo sviluppo di nuove esperienze territoriali.

Una premessa necessaria a queste linee guida è relativa all'accelerazione del ricorso al digitale avviata a partire dall'occorrere della pandemia: il digitale in questo periodo ha in alcuni casi smesso di rappresentare solo un'opportunità ma si è rapidamente trasformato in una strada obbligata per poter accedere ad alcuni servizi. Per questo, specialmente quando sono Pubblica Amministrazione e Servizio Sanitario a definire questo passaggio dall'analogico al digitale, si richiede con maggiore forza la disponibilità a offrire occasioni di supporto per gli utenti più in difficoltà, in risposta anche alla domanda di democrazia di accesso ai servizi che questo porta con sé.

## **0\_ Il digitale come occasione di relazioni**

La premessa condivisa dai soggetti coinvolti è che abilitare al digitale non debba corrispondere a un invito a interrompere relazioni e attività in presenza. In particolare relativamente all'acuirsi delle solitudini portate dalla pandemia, si immagina di lavorare a un apprendimento e facilitazione digitale che divenga occasione di incontro e relazione, opportunità per migliorare la qualità della propria vita anche sul fronte dei collegamenti interpersonali, strumento abilitante anche sul fronte "analogico", avendo sempre come principio ispiratore non tanto l'efficienza quanto la felicità e benessere dell'individuo.

In questo si include la possibilità che apprendere il digitale sia un momento relazionale e di comunità a tutti gli effetti.

## **1\_ Abilità relazionali dei formatori**

In primo luogo le modalità di intervento è bene che tengano in considerazione le caratteristiche della popolazione interessata e in particolare la forte fragilità dettata dalla fase di vita attraversata, quella dell'anzianità, si rende per questo necessario scegliere con cura le caratteristiche dei formatori: si ritiene infatti che i formatori debbano unire a competenze tecniche sul fronte del digitale anche necessarie capacità relazionali, empatiche, di ascolto, di comprensione delle difficoltà con attitudine a un atteggiamento paziente e all'uso di un linguaggio semplice, di metafore e di immagini comprensibili. Curare dunque il più ampio sviluppo di una sensibilità umana capace di creare un supporto duraturo nel tempo e reti relazionali stabili che traducano anche l'immagine di una comunità attenta e presente.

## **2\_ Lavorare a costruire una dimensione di senso del digitale**

La padronanza del digitale per gli over65 non deve ridursi a una dimensione di competenze tecniche e di performance.

È necessario lavorare in modo tale da conferire senso al digitale nei termini di un avvicinamento della popolazione anziana over65 alla comprensione dell'utilità dello strumento digitale non solo per l'accesso a determinati servizi ma anche come possibilità per essere supportati in alcune attività pratiche (pensiamo alle tecnologie di domotica) o scoprirne di nuove che vadano ad arricchire la propria quotidianità (si pensi alle applicazioni di podcast, di musica o a tutto ciò che riguarda la televisione on demand). Il forte stress, i sentimenti di frustrazione e inadeguatezza sono poi connessi anche alla non comprensione delle logiche che guidano molti dei funzionamenti dei servizi digitali e dei dispositivi digitali. Risulta importante spiegare le procedure operazionali che si compiono nell'accedere, ad esempio, ad un servizio digitale perché possa maturare una consapevolezza rispetto a ciò che si sta facendo e a cosa significa farlo. Bisognerà dunque partire da un approccio che operi affinché possa delinearsi un "senso del digitale" che sia anche il "proprio senso" per favorire l'emergere di un'attitudine positiva, il placarsi delle frustrazioni e il ridimensionamento della percezione negativa riguardo il digitale. Dare senso è dunque il primo passo per la costruzione di un'atmosfera che stimoli l'apprendimento e faccia sentire il più possibile sicuri ed anche motivati.

### **3\_Linguaggio**

Strettamente connesso ai primi due elementi presentati c'è poi la valutazione del linguaggio specifico utilizzato dai formatori/tutor digitali nell'incontro con l'utente anziano richiedente aiuto. Nella scelta della metodologia didattica risulta essere funzionale la riduzione di una terminologia eccessivamente tecnica al fine di rendere più comprensibile quanto si spiega mettendo il soggetto a proprio agio.

Come noto, il linguaggio proprio della tecnologia è mutuato dall'inglese e contiene spesso sigle e abbreviazioni che non sono per tutti/e facilmente intuitive e con l'avanzare dell'età possono esserlo ancora meno sia per una questione di background culturale che per una diversità generazionale. Soprattutto in dinamiche di supporto all'interno di contesti familiari può capitare che le spiegazioni fornite siano poco comprensibili, abusando di termini non chiari, o di uso comune solo per una certa fascia di popolazione. Coloro che forniscono un aiuto formalizzato devono dunque prestare attenzione alle forme linguistiche usate e chiarirle il più possibile al loro ricorrere per facilitare l'apprendimento e costruire una dimensione in cui ci si senta ascoltati, capiti e tranquillizzati rispetto a ciò che comprensibilmente non si conosce o non si capisce.

In questo senso nell'ambito del progetto è stato sviluppato e utilizzato un "glossario" specifico e immaginato proprio con la finalità di fare da riferimento per i più comuni termini relativi alla tecnologia, spiegati in perifrasi comprensibili, che diviene patrimonio di tutti i soggetti interessati.

### **4\_Proposte formative sartoriali**

Per agire in modo mirato, funzionale e performativo è necessario ragionare in termini di proposte di supporto di tipo sartoriale che possano quindi facilitare la costruzione di risposte su misura e incrementare una formazione individualizzata aumentando così il sentimento di partecipazione del soggetto interessato. Fare leva sulle particolari esigenze e attitudini di ciascun soggetto rappresenta uno dei passi fondamentali verso lo sviluppo di autonomia.

Vale la pena sottolineare come in questo percorso si possano individuare diversi tipi di utenti: chi può gradualmente formarsi e divenire a sua volta supporto per altri utenti, chi può divenire progressivamente capace di un uso autonomo degli strumenti digitali, ma anche soggetti che, non presentando caratteristiche che possono condurre verso un uso autonomo degli strumenti digitali, necessitano di azioni e strumenti di supporto permanenti. In quest'ottica si dovrà agire preservando il diritto di tutti i cittadini e le cittadine, a prescindere dal loro background culturale

e dalle loro capacità personali e resistenze emotive, ad un accesso democratico ai servizi digitali costruendo anche per loro un dispositivo di supporto il cui funzionamento sia garantito.

## **5\_Supporto domiciliare**

In un'ottica di sempre maggiore inclusione e attenzione alle problematiche che caratterizzano la popolazione anziana sarà necessario mantenere una doppia azione di supporto che riguardi sia lo spazio pubblico, con possibilità di costruzione di reti e relazioni di supporto, che lo spazio domiciliare. Si dovrà in questo senso agire per garantire un sostegno alla persona all'interno del proprio ambiente domestico e nella sua dimensione di vita quotidiana attraverso l'installazione, ad esempio, di tecnologie di domotica che tra l'altro aiuteranno di riflesso anche la rete dei caregiver che accompagnano e sostengono la persona stessa. Sarà altresì importante combattere l'isolamento a partire proprio dagli ambienti domestici fornendo opportunità di contatto attraverso la possibilità di usufruire di servizi di supporto digitale simili a quelli che si trovano in città con particolare attenzione rivolta all'uso di quelle specifiche tecnologie che permettono l'incontro virtuale, dai social network alle applicazioni di videochiamate o giochi online.

## **6\_Formazione alla pari**

Risulterà utile impiegare strategicamente quella parte di popolazione anziana che avrà mostrato una particolare predisposizione all'uso del digitale e che avrà acquisito conoscenze e competenze grazie alla partecipazione a corsi formativi specifici. Questi soggetti rappresentano un'importante risorsa umana da impiegare per la costruzione di percorsi di apprendimento basati sul peer tutoring, una modalità didattica che permette lo sviluppo di abilità individuali, facilita la predisposizione ad apprendere e permette il costituirsi di un clima maggiormente rilassato grazie all'incontro di soggetti che fanno parte dello stesso gruppo di pari e che per questo motivo meglio conoscono le difficoltà da affrontare e le paure e ansie che si possono generare. Questa classe di formatori alla pari potrà poi collocarsi sul territorio mantenendo uno sguardo più vicino alle esigenze della popolazione di cui anch'essa fa parte e promuovendo iniziative di formazione/accompagnamento/supporto digitale in diversi luoghi e contesti cittadini.

## **7\_Aspetti di rete e di comunicazione**

Uno degli elementi emersi con maggiore uniformità in tutto il territorio ha riguardato la necessità di avere una migliore comunicazione delle occasioni di supporto digitale già esistenti. Si è infatti notato un fermento di attività di supporto sul fronte del digitale, da sportelli di aiuto a corsi di alfabetizzazione, che tentano di fornire servizi di accompagnamento pur convivendo con una serie di criticità e limitazioni come appunto quella dell'intercettazione dell'utente in difficoltà. Queste realtà soffrono l'inefficace comunicazione della loro presenza sul territorio e questo comporta che il servizio, pur essendo presente e attivo, non venga utilizzato dall'utenza che ne avrebbe più bisogno.

È proprio dall'emergere di questi aspetti che è nata l'idea di creare una Mappa Cittadina che indichi tutti i punti di accompagnamento digitale presenti sul Distretto di Bologna e i servizi a cui è possibile accedere on line. La Mappa è stata pensata e realizzata come un pieghevole cartaceo con all'interno informazioni legate ai Servizi Digitali e l'indicazione sulla pianta cittadina degli spazi fisici ai quali è possibile rivolgersi. Attraverso lo strumento della Mappa la popolazione over65 ha la possibilità di orientarsi tra le varie opportunità, scegliere quella più vicina alla propria residenza ed accedervi in modo agevole e gratuito. Quello della Mappa potrebbe essere un modello cui ispirarsi nel costruire una comunicazione sempre più efficace ma anche nel far sentire le diverse realtà che hanno a cuore la medesima causa più unite fra loro favorendo la comunicazione territoriale e la vicendevole ispirazione ai programmi formativi e di supporto.

Ricordiamo brevemente che, per quanto concerne la Mappa del Supporto Digitale a Bologna, sono state effettuate alcune scelte strategiche che permettessero di agevolare la popolazione più anziana nell'intercettazione dell'aiuto come, ad esempio, l'inserimento dei soli contatti telefonici e non di indirizzi mail ma anche la raccolta di realtà che offrono supporto gratuito o che prevedono al limite una libera donazione e che operano con azioni continuative. Questo tipo di strumento dovrà dunque essere costruito secondo parametri di immediatezza che permettano di compiere quei primi passi necessari: far conoscere dove è collocato un punto di supporto digitale, come accedervi e come entrare in contatto con referenti e operatori. Un'altra importante dimensione di tipo più trasversale da considerare riguarderà l'accessibilità: seguire determinati accorgimenti tecnici nella composizione grafica e di scrittura del materiale (dimensione dei caratteri, font d'uso, scelta dei colori, struttura sintattica del testo ecc...) che facilitino la lettura e promuovano l'inclusione.

La proposta è quella di mantenere l'aggiornamento di questa mappa, sia nella sua forma cartacea che in quella digitale, come presidio permanente di comunicazione e in parallelo di lavorare insieme agli uffici competenti del Comune e dei Quartieri, a partire dagli Uffici Reti, per lavorare a tavoli territoriali dedicati e a una maggiore diffusione della comunicazione di queste risorse a livello locale.

## **8\_ Necessità di aggiornamento ricorrente**

A partire soprattutto dall'esperienza territoriale è emersa la necessità di diversi utenti e formatori di poter essere informati riguardo i cambiamenti che interessano i dispositivi digitali e i servizi digitali. L'abitudine ad eseguire determinate operazioni seguendo un percorso imparato e, per così dire, collaudato fa sentire sicure le persone nell'operare sui propri dispositivi ma nel momento in cui viene introdotto un cambiamento si genera una crisi che porta nuovamente a galla sentimenti di frustrazione e disorientamento. Risulta dunque importante spiegare questi aspetti e dedicare spazio durante le attività di supporto a normalizzare l'eventualità che non sempre l'accesso ad un determinato servizio potrà avvenire nello stesso modo sviluppando un comportamento costruttivo che disciplini l'abitudine a tenersi informati con apertura e, per quanto possibile, elasticità.

## **9\_ Dimensioni legali: delega e privacy**

In maniera trasversale alle riflessioni sulla facilitazione digitale, anche nell'ambito dei lavori del Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna, sono emerse alcune dimensioni di grande importanza che superano l'ambito di competenza dell'ente decisore di questo percorso ma che si sottolineano come di particolare rilevanza al fine della prosecuzione delle attività in questo ambito.

Si tratta di difficoltà connesse alle dimensioni legali che di fatto rendono difficile per i familiari in alcuni casi operare attraverso l'identità digitale per i propri cari (il tema della delega) o di tutele dagli operatori di supporto legati alla dimensione della privacy.

Sono meccanismi che proteggono i dati sensibili delle persone e rappresentano un elemento di sicurezza per il cittadino e la cittadina ma si traducono in alcuni casi un impedimento, spesso di difficile comprensione, al completamento di operazioni digitali che permettono l'accesso a determinati servizi. Affrontare le difficoltà legate a questi due ambiti, nelle declinazioni puntualmente espresse dai soggetti portatori di interesse nelle sedi competenti tra cui quella comunale, rappresenta un elemento strategico per la migliore declinazione delle precedenti linee guida.

## **10\_Continuità**

Sia in relazione alle esperienze esistenti mappate durante il percorso che in riferimento alle azioni sperimentali sviluppate nell'arco del progetto, si indica come auspicabile una continuità sul territorio dell'offerta di supporto digitale, in modo da poter gradualmente costituire un accompagnamento permanente, realizzato da più attori e con l'attenzione di tutti i soggetti pubblici, agli over 65 nell'utilizzo del digitale. Allo stesso modo andrà curata la stabilità nel corso del tempo delle reti create sul fronte del supporto e facilitazione digitale.

## **11\_Disponibilità dei dispositivi e delle connessioni**

Si sottolinea infine la necessità di poter dotare tutti i cittadini di dispositivi e connessioni accessibili e di supporto nell'orientarsi nell'eventuale acquisto degli stessi.

# Azioni sperimentali di supporto e facilitazione digitale

Nell'ambito del progetto **"Costruiamo Case della Comunità ... digitale"**, sono state co-progettate e successivamente sperimentate alcune soluzioni collaborative di formazione e supporto digitale rivolte agli over65, finalizzate non solo a testare diverse forme di accompagnamento digitale ma anche di potenziare la dimensione di comunità attorno alle Case della Salute cittadine proprio attorno a queste attività.

Le azioni sperimentali attivate nel mese di settembre sul territorio di Bologna sono state strutturate sulla base di quanto rilevato durante gli incontri territoriali e attraverso il confronto avuto con i soggetti portatori di interesse referenti delle diverse zone interessate oltre che tenendo conto degli elementi portati all'attenzione durante le discussioni del Tavolo di Negoziazione.

Le sperimentazioni hanno tenuto al centro esigenze, richieste e opportunità intercettate e sono state migliorate attraverso il coinvolgimento degli interessati durante uno specifico lavoro di co-progettazione utile ad orientare azioni permanenti di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 all'uso di dispositivi tecnologici e all'accesso a servizi digitali sanitari e non.

Sono in totale 5 le sperimentazioni di accompagnamento, supporto e formazione digitale attivate sul territorio. Di tali sperimentazioni 4 si sono avviate specificatamente in ciascun quartiere nelle diverse Casa della Salute mentre la quinta sperimentazione ha riguardato l'intera città mirando ad un'azione che rispondesse all'esigenza, manifestatasi in maniera forte e uniforme, di trovare metodi comunicativi maggiormente efficaci per permettere ai cittadini e alle cittadine di conoscere l'offerta territoriale sul tema oggetto del percorso.

Nelle tabelle che seguono sono raccolte le azioni sperimentali attivate e a cui gli utenti partecipanti hanno avuto accesso gratuitamente.

## Sportello di Supporto Digitale

<u>Territorio</u>	<u>Descrizione</u>
Casa della Salute Borgo Reno	<p>Nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì è stato aperto uno sportello di supporto digitale, in prossimità del CUP, che offre un aiuto per l'accesso guidato ai servizi sanitari digitali, per l'uso dello SPID, per assistenza digitale più ampia riguardo il proprio dispositivo (cellulare/computer) e per rispondere a domande o perplessità di vario tipo che possono essere risolte da un aiuto esperto e paziente.</p> <p>Lo sportello è stato gestito grazie alla collaborazione di un formatore già attivo sul territorio, che ha permesso anche di inserire l'iniziativa in un più ampio ventaglio di opportunità presenti sul quartiere: la sperimentazione ha ottenuto un buon successo di utenti, circa 100 nell'arco di un mese, ed è stato sviluppato con la buona collaborazione del CUP della CDS.</p>

## Gruppi di Pratica Digitale

<u>Territorio</u>	<u>Descrizione</u>
Casa della Salute del Navile	<p>Per 4 venerdì consecutivi, dalle ore 10.00 alle ore 12.00, si sono attivati dei "gruppi di pratica digitale" che si ritrovano nello spazio della saletta riunioni all'interno della Casa della Salute. Si è trattato di occasioni informali di formazione ma soprattutto di opportunità per fare pratica, in piccoli gruppi, con i propri dispositivi elettronici, cellulari e computer. La presenza di alcuni tutor ha garantito un costante accompagnamento e la possibilità di condividere dubbi o difficoltà, specialmente in relazione ai servizi sanitari digitali, e di trovarvi risposta.</p> <p>L'iniziativa si è svolta con la collaborazione di Informatici Senza Frontiere APS, dell'Associazione Antigòna e ha visto nel periodo di svolgimento 12 iscritti complessivi, limitati anche a causa dei limiti di capienza della sala.</p>

## Corso di Formazione ai Formatori

<u>Territorio</u>	<u>Descrizione</u>
Casa della Salute di Porto Saragozza	<p>E' stato attivato un corso di formazione ai formatori rivolto a un gruppo di 28 anziani attivi che successivamente lavorerà in città per immaginare e coordinare alcune azioni di formazione e accompagnamento/supporto digitale peer-to-peer in diversi luoghi e contesti cittadini, prevedendo periodici aggiornamenti su eventuali sviluppi tecnologici e normativi. Il corso ha affrontato vari temi, dall'alfabetizzazione digitale di base fino a moduli specifici riguardo l'attivazione e l'uso dello SPID, del FSE e dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione.</p> <p>Questo specifico percorso, che si è svolto con la collaborazione di Fastweb, Lepida, Azienda USL di Bologna e Comune di Bologna, e con la partecipazione di referenti dei CCM, SPI CGIL, Auser, CNA, è stato ideato anche con la specifica finalità di andare a costituire un gruppo di coordinamento dei formatori alla pari sul territorio che possa anche nei mesi successivi al percorso, fare da regia per alcune attività di supporto sul territorio che possano svilupparsi attraverso le diverse reti esistenti.</p>

## Tutor Digitali tra Scuole e Case della Salute

<u>Territorio</u>	<u>Descrizione</u>
Casa della Salute di San Donato – San Vitale Max Ivano Chersich	<p>Presso la Casa della Salute di San Donato – San Vitale Max Ivano Chersich partirà, nei primi mesi del 2023, un progetto in collaborazione con le Scuole Secondarie di Secondo Grado che vedrà protagonista un gruppo di studenti e studentesse che saranno formati sul fronte dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione, in particolare sanitari, ma anche su competenze relazionali e di approccio. Ragazzi e ragazze gestiranno poi il supporto digitale per gli over 65 con l'obiettivo di valorizzare l'incontro intergenerazionale parallelamente all'offerta di un aiuto pratico nella gestione dei problemi connessi all'uso dei dispositivi tecnologici e all'usufruire dei servizi digitali.</p> <p>La sperimentazione è stata inserita tra le offerte di PCTO rivolte alle scuole secondarie di secondo grado dell'Azienda USL di Bologna.</p>

## Mappa del Supporto Digitale a Bologna

A partire dalla metà di ottobre sarà diffusa una mappa cittadina del supporto digitale in formato cartaceo. La Mappa si rivolge alla popolazione over 65 per facilitare l'orientamento ai servizi digitali sanitari e della Pubblica Amministrazione e per illustrare agevolmente dove è possibile trovare aiuto in città.

Nello specifico la Mappa è costruita come un pieghevole con due lati di lettura:

- Il fronte contiene tutte le informazioni connesse ai servizi del Comune di Bologna e dell'Azienda USL a cui è possibile accedere digitalmente, tramite SPID e non solo. Sono illustrate anche le opportunità offerte dalle Biblioteche di pubblica lettura.
- L'interno è costruito come una vera e propria mappa nella quale sono indicati, e contrassegnati, tutti i punti fisici presenti in città in cui è possibile ottenere gratuitamente supporto digitale, con corsi, sportelli di assistenza, gruppi di pratica.

La mappa avrà un suo corrispettivo online tenuto aggiornato e a cui si potrà accedere anche tramite il cartaceo con un opportuno QR-code. Questo strumento di comunicazione e orientamento potrà fare da riferimento anche ai professionisti del mondo socio-sanitario che potranno orientare gli utenti verso i punti in funzione sul territorio che non sono solamente quelli in cui attivare lo SPID ma realtà, alcune presenti da tempo a Bologna, in cui imparare come usarlo, ottenere assistenza personalizzata o impraticarsi in maniera guidata su vari fronti riferiti al digitale.